

Scuola di formazione regionale

Incontro di formazione 24 febbraio 2011

“La Lombardia accoglie lo straniero: aspetti legislativi”

“Esperienze a confronto”

Considerazioni, senza pretesa, di una volontaria da relativamente poco tempo in questo servizio “Centro di ascolto” e non ... professionale

1. La grande maggioranza di chi accede al nostro Centro (come facilmente intuibile) è straniera .
E' possibile fare una distinzione fra l'atteggiamento degli stranieri e quello degli italiani, al di là delle ovvie differenze individuali di carattere, di situazione, ecc. ... ?
Superficialmente e generalizzando si potrebbe dire che l'atteggiamento dell'italiano è più caratterizzato dalla **pretesa** ("ho diritto ad un lavoro, alla casa") e quello dello straniero **dall'umiltà** ("qualsiasi lavoro va bene, mi aiuti a ... "). Ovvio poi che l'italiano, soprattutto se un po' istruito, goda di una maggiore scioltezza espositiva (anche se non è detto poi che questo lo faccia "scoprire" di più ...).
2. Quindi il forte collante per entrambe le categorie è il **bisogno**, uno stato complessivo di "indigenza" -a vari livelli- di disagio, di difficoltà, in sintesi, di sofferenza;
3. Allora, come si dovrebbe porre per tutti, nel colloquio, il volontario operatore GVV?
A mio parere (e questo è anche il mio modesto intento ...) **fare di ogni " ascolto" un incontro fra persone, un piccolo, ma significativo "evento"** in cui anche il volontario, seppure in modo diverso, si "scopre", "si mette in gioco", partecipa "umanamente".
Si tratta quindi di uno **stile di colloquio-incontro che si fonda sull' empatia**, e non sull'indifferenza routinaria di un impiegato a un qualsiasi sportello pubblico L'atteggiamento del volontario-operatore, ancorché diverso, perché legato a come è lui come persona, dovrebbe essere quello di chi **si interroga continuamente sulla sua capacità di accoglienza** nella conduzione del colloquio
Allora mette in atto un comportamento che non può prescindere, a mio modo di vedere
 - dal sorriso (caldo e non stereotipato),
 - dal guardarsi negli occhi,
 - dallo scusarsi, se eventualmente, il telefonino o altro distoglie dall'attenzione totale da riservare a chi ci è di fronte,
 - dal cercare di ripetere correttamente il nome complicato dello straniero,

- ♦ dal porre con tatto le domande "indagatrici" (ha un compagno?, come è alloggiata?, ...),
- ♦ dal assicurare che la scheda che compiliamo, gli appunti più sintetici che prendiamo non sono una intrusione sgradevole nella sfera privata, ma il desiderio e la necessità poi, per l'augurabile risposta positiva al bisogno, di lasciare una traccia di questo incontro
- ♦ dallo sforzo sincero di farci venire in mente il nome (e non solo) dell'interlocutore (eccezionalmente anche quello dei figli) quando ritorna, e nel presentarci con naturalezza con il nostro nome se non ne veniamo esplicitamente richiesti.
- ♦
- ♦
- ♦ Dalla stretta di mano finale

E' ovvio, che per realizzare un "colloquio-incontro" così sommariamente delineato sono augurabili condizioni di tempi e di spazi più adeguati, ma l'importante è che alla base ci sia sempre **la nostra tensione** a realizzare (e lasciare il ricordo), di un incontro umano "buono".

Marialuise Ferrario